

PARECER N.º 320/CITE/2013

Assunto: Parecer prévio ao despedimento de trabalhadora puérpera por facto imputável à trabalhadora, nos termos do n.º 1 e da alínea a) do n.º 3 do artigo 63.º do Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12.02.

Processo n.º 1135 – DP/2013

I – OBJETO

1.1. Em 14/11/2013, a CITE recebeu da empresa ..., S.A., cópia de um processo disciplinar, com vista ao despedimento com justa causa da trabalhadora ..., para efeitos da emissão de parecer prévio, nos termos do disposto no artigo 63.º n.º 1 e n.º 3, alínea a) do Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12.02.

1.2. A Nota de Culpa, que a entidade empregadora enviou à trabalhadora arguida, datada de 19/8/2013, refere, nomeadamente, o seguinte:

NOTA DE CULPA

..., S.A., em processo disciplinar, com intenção de despedimento, que move contra ..., Assistente Telefónico Júnior, vem, nos termos dos arts. 353, na 1 e ss. do Código do Trabalho, deduzir a presente nota de culpa, o que faz com os seguintes fundamentos:

1.º

A trabalhadora, ora arguida, foi contratada pela ... a 12 de dezembro de 2009 cabendo-lhe as funções de Assistente Telefónico Júnior no serviço de apoio ao cliente (call center) da empresa «...», sito no Porto.

2.º

No âmbito das suas funções foi detetado que a arguida, durante os meses de maio e junho de 2013, desrespeitou, por diversas vezes, de forma grave, as suas obrigações e deveres enquanto assistente telefónico, violando os procedimentos instituídos pela sua entidade empregadora e colocando em risco a relação comercial desta com a empresa detentora do serviço de atendimento, para a qual aquela presta serviço.

3.º

Em sequência foi solicitada a instauração do competente procedimento disciplinar, com vista ao despedimento, pela gestora da unidade de negócio da ... – Ora. ... " conforme mail que a seguir se transcreve na íntegra:

De: ..., carta, ... Portugal EXT [mailto: ...

Enviada: sexta-feira, 5 de julho de 2013 19:00

Para: ...

Cc: ..., ..., ...; ..., ..., ...

Portugal EXT; ...; ..., ..., ...

Assunto: Processo disciplinar com vista ao despedimento – ...

Boa tarde dr. ...,

Solicito instauração de processo disciplinar com vista ao despedimento para ... - IO 27789, por desligar chamadas sem motivo.

Foi-nos reportado pela ... no dia 25/06/2013 que havia muitas chamadas desligadas desta assistente (mail anexo)

Foi verificado pela ... se existia algum problema com a aplicação e constatou-se que estava tudo bem, sendo que as chamadas eram mesmo desligadas pela assistente usando uma tecla de controlo rápido CTRL+G (hangup).

Junto anexo ficheiro enviado pelo ao (grupo de operações) onde constam as chamadas desligadas nos meses de maio e junho.

Maio – 660 chamadas

Junho – 390 chamadas

Testemunhas:

... – Gestor de Unidade de Negócios

... – Coordenador Operacional

Enviar processo para casa.

Sendo que a última chamada desligada é do dia 23/06/2013 e nos foi reportado a 25/06/2013, qual a data limite em que temos de enviar o processo? Questiono porque a assistente está em casa de baixa por gravidez de risco e a previsão de nascimento é em agosto. Se pudermos entregar o processo após a criança nascer, preferíamos.

Obrigada.

...

... Porto

4.º

As situações aqui em questão foram, conforme a comunicação supra transcrita, detetadas na sequência de um reporte da «...» – empresa proprietária do centro de atendimento no qual labora a arguida, e explorado pela ..., entidade empregadora daquela, ao abrigo de um contrato de prestação de serviços – que foi recebido a 25 de junho de 2013 pela ...

5.º

Junta-se a esta nota de culpa o referido reporte, como Doc. 1, o qual se considera reproduzido para todos os efeitos legais e constitui parte integrante da nota de culpa.

6.º

Após o recebimento do referido reporte, foi feita uma análise às chamadas da ora arguida, e nomeadamente se estaria tudo correto em termos técnicos – a nível da aplicação usada pela assistente – verificando-se que não houve, no período em questão, qualquer problema técnico, e tendo-se apurado que, nos meses de maio e de

junho (este até 23 de junho), a arguida tinha um número elevadíssimo de chamadas desligadas (indevidamente como se veio a constatar).

7.º

Essas chamadas, como indicado na comunicação supra transcrita, eram desligadas, indevidamente, pela assistente (ora arguida) mediante o uso de uma tecla de controle rápido: CTRL+G (hangup).

8.º

Tendo sido elaborado pelo GO (grupo de operações) uma relação dessas chamadas desligadas pela arguida nos referidos meses de maio e junho de 2013.

9.º

Junta-se a esta nota de culpa os dois relatórios de chamadas desligadas pela arguida, elaborados pelo GO, um referente ao mês de maio de 2013 Doc. 2 –, e outro relativo ao mês de junho de 2013 – Doc. 3 –, os quais fazem parte integrante desta nota de culpa e se dão por reproduzidas para todos os efeitos legais.

10.º

Aquelas situações reportam-se pois a desligamento de chamadas ocorridas no período do 1 de maio a 23 de junho de 2013, encontrando-se discriminadas – com data, hora, duração e descrição do sucedido – nos supra referidos relatórios, extraídos do sistema informático do user... (que é a identificação da ora arguida).

11.º

Tendo este documento sido enviado pela «...» (pelo ..., como acima indicado), e correspondendo ao registo das chamadas desligadas pela arguida, como se verifica pela indicação de "SIM" na coluna released.

12.º

Aquela indicação ("SIM" na coluna released) significa que a chamada foi desligada pela arguida, sendo que, dado o escasso tempo de duração das chamadas em questão – sendo que, em muitas dessas chamadas, o desligamento é praticamente imediato, no mesmo segundo, ou seja,

sem que o cliente, que ligou para o centro de atendimento, pudesse sequer falar –, e dada a inexistência de quaisquer problemas técnicos na aplicação usada pela arguida, é manifesto que esse desligamento foi feito intencional e indevidamente pela arguida.

13.º

Ou seja, a ora arguida, procedeu, intencionalmente, e só no período aqui em questão – do dia 1 de maio ao dia 23 de junho de 2013 –, por 1050 (mil e cinquenta!) vezes, ao desligamento de chamadas de clientes que haviam entrado em contacto com o call centre, para a resolução de problemas, e durante o decurso das mesmas ou mesmo logo no momento imediato após receber a chamada.

14.º

Sendo que no mês de maio desligou 660 chamadas – conforme Doc. 2 desta nota de culpa –, e no mês de junho, até 23 deste mês, desligou 390 chamadas – conforme Doc. 3 da nota de culpa.

15.º

Ora os comportamentos aqui descritos são proibidos pelo Regulamento da ... nos Contact Centers, que a arguida bem conhece e a que está obrigada por força do seu contrato de trabalho, e que estatui, perentoriamente, no seu ponto 6 – Ética profissional e confidencialidade face aos meios e informações disponíveis para o cumprimento das funções no Contact Center, que:

- Regras Operacionais na relação com o Utilizador/Atendimento – na parte de Simulação de chamadas e desligar chamadas: «Os trabalhadores em serviço de atendimento (função de assistente) não podem: (...) – Desligar chamadas telefónicas de utilizadores enquanto as mesmas estiverem em curso; (...)»

16.º

Sendo que o incumprimento desta diretiva constitui, sempre, nos termos do regulamento, uma infração muito grave.

17.º

Infração essa que, nos termos do citado regulamento, nomeadamente do ponto 4 – Metodologia e Princípios Gerais, dará sempre lugar à instauração de processo disciplinar com intenção de despedimento.

18.º

Pelo que, no âmbito do poder disciplinar que a lei lhe confere – arts. 98.º e 328.º do Código do Trabalho – incumbe à entidade empregadora agir disciplinarmente contra a arguida pelo seu comportamento incorreto.

19.º

Os comportamentos, graves e sobretudo reiterados, da arguida configuram uma violação das supra referidas normas regulamentares.

20.º

A violação daquelas normas regulamentares implica, antes de mais e necessariamente, a violação do disposto no art. 128.º, n.º 1, d) do Código do Trabalho, uma vez que a arguida não cumpriu com as instruções e ordens da entidade empregadora sobre a execução da sua função.

21.º

Assim como configuram uma violação dos deveres de respeito e de tratamento das pessoas que se relacionam com a empresa (clientes) com urbanidade e probidade, previstos na alínea a), do n.º 1 do citado art. 128.º do Código do Trabalho.

22.º

E uma violação do dever geral de realizar o trabalho que lhe está cometido com zelo e diligência, estatuído na alínea c) do n.º 1 da mesma disposição legal.

23.º

A prática destes comportamentos pela arguida – e tendo em atenção o facto do seu elevado número: mais de mil vezes no espaço de menos de dois meses completos – consubstancia até uma violação grave do dever

geral de boa fé no cumprimento das suas obrigações, previsto no art. 126.º, n.º 1 do Código do Trabalho.

24.º

Pois a arguida foi contratada, e é paga pela sua entidade empregadora, para exercer as funções de atendimento telefónico – não, obviamente, para desligar chamadas telefónicas.

25.º

Estes comportamentos da arguida, e as violações das normas atrás descritas que consubstancia, bem como a sua reiteração, são suscetíveis de constituir justa causa de despedimento, nos termos do art. 351.º, n.º 1 e n.º 2, alíneas a) e d) do Código do Trabalho, pois a arguida, e por diversas ocasiões, ou seja, repetidamente, não só desobedeceu, ilegitimamente, às ordens da sua entidade empregadora como demonstrou um claro e manifesto desinteresse pelo cumprimento das obrigações inerentes ao exercício das suas funções.

26.º

Até porque o ato de desligar as chamadas telefónicas, dos clientes da empresa detentora do call centre – «...» – que entram em contacto com aquele para resolver um problema, causa, evidentemente, prejuízos à imagem daquela empresa, bem como à imagem da entidade empregadora da arguida, que é a responsável pela gestão daquele serviço, colocando em risco a relação comercial desta com a empresa detentora do centro de atendimento.

27.º

Dada a extrema gravidade dos factos ora explanados, e mediante o uso do critério de proporcionalidade que deve presidir à escolha da medida disciplinar – como dispõe o art. 330, n.º 1 do Código do Trabalho – pensamos que:

28.º

Os factos relatados configuram, sem dúvida, uma quebra definitiva da confiança subjacente ao contrato de trabalho, de tal modo grave que impossibilita a continuação da relação laboral;

29.º

O comportamento da arguida justifica ainda a suspensão imediata da mesma das suas funções, sem perda de retribuição, dada a sua presença no " local de trabalho se mostrar inconveniente, nos termos do art. 354.º, n.º 1 do Código do Trabalho";

30.º

Pois face à reiteração e gravidade dos comportamentos relatados, não pode a entidade empregadora correr o risco de os mesmos se continuarem a repetir, com os inerentes prejuízos que possam advir.

31.º

Sendo certo que a ora arguida se encontra de baixa médica, a sua entidade empregadora, ora arguente, instaura agora o presente procedimento disciplinar, deduzindo a competente nota de culpa, em atenção aos prazos legais consignados na lei para o fazer, designadamente o prazo de caducidade do art. 329.º, n.º 2 do Código do Trabalho.

32.º

Deste modo, pelos factos supra relatados e pelas normas que se consideram violadas, entende-se ser de aplicar aqui a sanção disciplinar mais grave prevista, que é a de despedimento, com justa causa, sem direito a qualquer indemnização ou compensação, conforme prevista no art. 328.º, n.º 1, f) do Código do Trabalho.

Nestes termos, deve promover-se:

A suspensão imediata da trabalhadora-arguida das suas funções e do acesso às instalações (sem prejuízo do período de licença em que atualmente se encontra a arguida);

A aplicação da sanção de despedimento sem indemnização ou compensação, com justa causa.

A Entidade Empregadora

Nos termos legais deve a arguida, caso o queira, responder à presente nota de culpa no prazo legal de dez dias úteis, juntando provas, designadamente testemunhas ou requerendo quaisquer outras provas que considere pertinentes para a sua defesa, prosseguindo os autos os seus termos posteriores até à decisão.

Mais se informa que será dado cumprimento ao disposto no art. 63.º do Código do Trabalho, nos seus precisos termos.

Junta: Três documentos.

Testemunhas:

- ... – Gestor Unidade de Negócio;*
- ... – Coordenador operacional.*

Lisboa, 19 de agosto de 2013

1.3. À nota de culpa, respondeu a trabalhadora nos seguintes termos:

RESPOSTA À NOTA DE CULPA

...

Referente ao Processo Disciplinar Instaurado por

..., S.A.

Avenida ..., n.º ...

... Ermesinde

Telem: ... Telef/Fax: ... Email: ...

Na sequência do Processo disciplinar por vós instaurado e após receção da Nota de nota de Culpa no p. e p. dia 20 de agosto de 2013, venho por este meio apresentar Resposta à nota de culpa os termos e com seguintes fundamentos:

1.º

Atento os factos vertidos na Nota de culpa, não pode o Respondente concordar com a acusação aí vertida

Efetivamente o que se encontra vertido no artigo 1.º da Nota de Culpa são verdade.

Com efeito foi vertido no artigo 2.º da Nota de Culpa, que a arguida durante os meses de maio e junho de 2013, desrespeitou várias vezes de forma grave as suas obrigações e deveres enquanto assistente telefónico, o que não corresponde à verdade,

4.º

Jamais a arguida violou os procedimentos instituídos pela entidade empregadora ou colocou em risco a relação comercial da empresa detentora do serviço de atendimento, para a qual presta serviços, e V, Exas. são conhecedoras desses factos uma vez que a arguida sempre prestou os seus serviços de forma exemplar,

5.º

A arguida ficou visivelmente chocada com a Nota de Culpa enviada, atendendo ao facto de a arguida sempre ter desempenhado de forma cabal e exemplar as suas funções de assistente telefónico desde dezembro de 2009,

6.º

Mais as avaliações realizadas desde essa data sempre espelharam o bom desempenho profissional da arguida, tendo-lhe sido sempre atribuída uma avaliação na ordem dos 90%, numa escala de 0 a 100%;

7.º

O email transcrito onde a ora ... solicita a instauração de processo disciplinar à arguida, alegadamente por esta desligar chamadas sem motivo parece-me desprovido de qualquer fundamento lógico.

8.º

Referem V. Exas., que inexistia qualquer problema com a aplicação e que a arguida desligava as chamadas por livre iniciativa, simplesmente porque não as queria atender.

9.º

Ora perante tal mudança comportamental de uma funcionaria exemplar e que é supervisionada no seu desempenho por uma pessoa habilitada para o efeito e responsável por uma equipa de colaboradores, leva-me a crer que foi a arguida o alvo do processo disciplinar como poderia ser qualquer outro colega,

10.º

Levando-nos a questionar a supervisão do trabalho da arguida e dos restantes colegas da equipa, pois acredito que caso ela assumisse o comportamento descrito no email enviado a 5 de julho de 2013, o seu supervisor facilmente se aperceberia deste comportamento.

11.º

Mais ainda, menciona a empresa em causa que a arguida se encontra em final de tempo de gravidez e que preferiam enviar o processo em causa após o nascimento da criança, esquecendo-se que uma notícia destas poderiam desencadear efeitos nefastos para quem acabava de ter uma criança.

12.º

Mais ainda, o que foi reportado à ..., pela ... não consubstanciam uma prática gravosa da arguida no âmbito do seu desempenho como assistente telefónica.

13.º

Mais, o vertido no artigo 5.º da Nota de Culpa relativamente ao Reporte, não prova de forma alguma que a arguida tenha feito o alegado de forma injusta na Nota de culpa.

14.º

Aí se refere que "...O cliente ... que pediu transferência para o atendimento viu a sua transferência desligada...., quando a ... tem inteiro conhecimento que por inúmeras vezes quando é transferida a chamada por anomalias nunca resolvidas, as chamadas perdem-se, ficando um operador a falar com outro.

Ora esta anomalia é recorrente, e já foi reportada por inúmeras vezes aos supervisores, e nunca foi resolvida, imaginando-se que tal tenha a ver com o número de chamadas que são recebidos no mesmo instante.

Mas vejamos, no artigo 6.º é dito que a arguida desligou um numero absurdo de chamadas, insinuando que esta estaria apenas sentada com a mão apoiada no computador e fazendo o corte das mesmas, situação esta que se passaria de forma explicita na presença do seu supervisor que possui uma secretaria perto da que ocupa a arguida.

Mais ainda, é referido no artigo 5.º que não se tratava de um problema técnico pois aparentemente tudo estaria a funcionar normalmente com a aplicação utilizada pela assistente, e nunca sequer posto em causa se o reporte obtido seria fidedigno.

O vertido no artigo 7.º, 8.º, 9.º, e 10.º são uma pura inverdade e não relatam de forma idónea e cabal os factos pelas quais a arguida esta acusada.

19.º

Efetivamente perante tal quadro factual, e analisando de forma leiga os alegados desligamentos das chamadas, constatamos que muitas delas são desligadas no mesmo minuto, quando existe um intervalo mínimo entre uma chamada e a seguinte.

20.º

O facto narrado no artigo anterior não é novidade para a empresa onde a arguida desempenha as suas funções, daí acreditar que algo mais existirá para o envio da nota de culpa à arguida, e este poderia ser o único meio de o conseguir.

21.º

O narrado no artigo 12.º acusa a arguida de forma vergonhosa servindo-se única e exclusivamente de um relatório informático que nada garante não existir qualquer anomalia da receção de chamadas por parte da ..., mencionado ainda que não existia qualquer anomalia quando á data da ocorrência dos factos esses problemas não foram sequer equacionados ou verificados.

22.º

O vertido no artigo 13.º da Nota de Culpa é mentira, a arguida jamais desligou chamada alguma e certamente que no decurso do seu dia de trabalho todos os outros colaboradores a viram trabalhar normalmente.

23.º

Por outro lado, se persistirem nesta acusação infundada e mesmo ao abrigo do sigilo por parte dos clientes será a arguida forçada a provar a sua inocência, recorrendo ao contacto dos números constantes do relatório, questionando-se desde já o num chamadas que cada assistente normalmente atende por dia.

24.º

O vertido no artigo 14.º da Nota de Culpa não corresponde à verdade uma vez que a arguida sempre atendeu todas as chamadas que recebeu e jamais se serviu de qualquer artifício para não realizar o trabalho para o qual foi contratada e que sempre desempenhou de forma exemplar (tal como os relatórios de avaliação que se juntam).

25.º

O vertido no artigo 15.º da Nota de Culpa não corresponde à verdade, a arguida cumpriu sempre escrupulosamente todas as instruções de trabalho que lhe foram dadas desde o momento em que iniciou funções, mostrando-se sempre disponível para fazer substituições de colegas quando era necessário e ações formativas mesmo for a do seu local de trabalho habitual. – Doc. 1 e 2

26.º

O vertido no artigo 16.º da Nota de Culpa não corresponde à verdade, pois jamais a arguida praticou os factos pelos quais vem acusada, e parece-me desde já prematura ainda que possível avançar que a posição tomada foi no sentido de instaurarem o presente processo disciplinar para despedir a arguida, atendendo à sua nova condição de mãe.

Mais ainda, apesar do alegado nos artigos 17.º, 18.º e 19.º creio que faltará referir que em momento algum este comportamento pode ser adotado sem provas cabais que demonstrem as acusações contra a arguida, aqui surge apenas um relatório de validade duvidosa e que não prova realmente que a arguida tenha assumido tal conduta.

28.º

A arguida não violou em momento algum o disposto no artigo 128.º n.º 1 nas alíneas a); c); d) do Código do Trabalho, como pretendem acusá-la injustamente, e como já fizeram com anteriores trabalhadores.

29.º

Mais ainda, em momento algum agiu a arguida de má fé ao contrário da Arguente que esta a agir de nítida má fé ao instaurar processo disciplinar sem sequer ter ouvido a arguida ou questionado o que se passava efetivamente no seu local de trabalho no dia em que "as chamadas foram desligada";

30.º

A arguida sempre foi diligente na execução do seu trabalho, sempre obteve avaliações de desempenho muito elevadas e inquéritos de satisfação por parte dos clientes muito positivos, nada a fez mudar a sua postura no local de trabalho ou contrario do que pretendem insinuar. – Docs 3; 4 e 5.

31.º

Em momento algum rejeito a arguida fosse a chamada que fosse, não desobedecendo nunca as suas instruções de trabalho, visando sempre a

satisfação do cliente e o melhor atendimento possível, zelando sempre pela boa imagem da ...

32.º

Mais ainda em momento alguma a relação da ..., foi posta em risco perante a ... pelo comportamento da arguida, e esta é uma verdade inequívoca, uma vez que já lá presta serviços desde 2009 e sempre com excelentes níveis de satisfação por parte da ...

33.º

o vertido no artigo 28.º é desprovido de fundamento uma vez que em momento algum existiu uma quebra de confiança, mas antes por parte da trabalhadora que jamais imaginou que o facto de ter engravidado e ser mãe a tornaria objeto de discriminação, conduzindo ao presente processo disciplinar com o intuito de a despedir.

34.º

Como julgo ser do inteiro conhecimento da Arguente o vosso comportamento viola de forma grave varias disposições normativas e acima de tudo a constituição no que toca a discriminação que é o que a arguida esta a ser alvo e que em sede própria será discutido.

35.º

A arguida acredita que a motivação deste processo disciplinar emerge da necessidade de ter sido mãe e hipoteticamente a empresa entender que poderá não estar tão disponível, o que não corresponde à verdade.

36.º

A Arguida não violou os deveres laborais alegados pela Arguente, não existindo qualquer razão para o procedimento disciplinar ora em causa.

37.º

Em momento algum violou os seus deveres profissionais, tal como advém da vasta experiência da Arguente desde há mais de três anos, conhecendo bem a arguida e o seu trabalho, sabendo que sempre se demonstrou cooperante com a empresa e ao inteiro dispor desta.

Termos em que o presente procedimento disciplinar:

Deve ser arquivado, por não ter existido qualquer violação dos deveres do trabalhador legalmente consagrados não devendo traduzir qualquer consequência disciplinar para o Arguido/Respondente, com o que se fará JUSTIÇA

Prova Testemunhal:

- ... (supervisor)

Praça ..., n.º...

Escritórios ...

... Porto

- ... (anterior supervisor)

(a apresentar)

- ...

Praça ..., n.º ...

Escritórios ...

... Porto

- ...

Praça ..., n.º ...

Escritórios ...

... Porto

Avenida ..., n.º ...

... Ermesinde

Telern: ... Telef/Fax: ... Email: ...

12

...

Advogada

Prova Documental:

5 Documentos

II – ENQUADRAMENTO JURÍDICO

- 2.1.** O artigo 10.º, n.º 1, da Diretiva 92/85/CEE do Conselho, de 19 de outubro de 1992, obriga os Estados-membros a tomar as medidas necessárias para proibir que as trabalhadoras grávidas, puérperas ou lactantes sejam despedidas durante o período compreendido entre o início da gravidez e o termo da licença por maternidade, salvo nos casos excecionais não relacionados com o estado de gravidez.
- 2.1.1.** Um dos considerandos da referida Diretiva refere que “... o risco de serem despedidas por motivos relacionados com o seu estado pode ter efeitos prejudiciais no estado físico e psíquico das trabalhadoras grávidas, puérperas ou lactantes e que, por conseguinte, é necessário prever uma proibição de despedimento”.
- 2.1.2.** Por outro lado, é jurisprudência uniforme e continuada do Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias (ver, entre outros, os Acórdãos proferidos nos processos C-179/88, C-421/92, C-32/93, C-207/98 e C-109/00) que o despedimento de uma trabalhadora devido à sua gravidez constitui uma discriminação direta em razão do sexo, proibida nos termos do artigo 14.º n.º 1, alínea c) da Diretiva 2006/54/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 5 de julho de 2006, relativa à aplicação do princípio da igualdade de oportunidades e igualdade de tratamento entre homens e mulheres em domínios ligados ao emprego e à atividade profissional.
- 2.2.** Em conformidade com a norma comunitária, a legislação nacional consagra no artigo 63.º n.º 2 do Código do Trabalho, que o despedimento por facto imputável à trabalhadora grávida, puérpera ou lactante ou de trabalhador no gozo de licença parental “presume-se feito

sem justa causa”, pelo que a entidade empregadora tem o ónus de provar que o despedimento é feito com justa causa.

- 2.3. Na verdade, a entidade empregadora acusa a trabalhadora arguida de, de não cumprir as regras essenciais ao desempenho da sua função, para além do zelo, a urbanidade, a lealdade e o respeito pela entidade empregadora, nos seguintes termos:

19.º

Os comportamentos, graves e sobretudo reiterados, da arguida configuram uma violação das supra referidas normas regulamentares.

20.º

A violação daquelas normas regulamentares implica, antes de mais e necessariamente, a violação do disposto no art. 128.º, n.º 1, d) do Código do Trabalho uma vez que a arguida não cumpriu com as instruções e ordens da entidade empregadora sobre a execução da sua função.

21.º

Assim como configuram uma violação dos deveres de respeito e de tratamento das pessoas que se relacionam com a empresa (clientes) com urbanidade e probidade, previstos na alínea a), do n.º 1 do citado art. 128.º do Código do Trabalho.

22.º

E uma violação do dever geral de realizar o trabalho que lhe está cometido com zelo e diligência, estatuído na alínea c) do n.º 1 da mesma disposição legal.

23.º

A prática destes comportamentos pela arguida – e tendo em atenção o facto do seu elevado número: mais de mil vezes no espaço de menos de dois meses completos – consubstancia até uma violação grave do dever

geral de boa fé no cumprimento das suas obrigações, previsto no art. 126.º, n.º 1 do Código do Trabalho.

24.º

Pois a arguida foi contratada, e é paga pela sua entidade empregadora, para exercer as funções de atendimento telefónico – não, obviamente, para desligar chamadas telefónicas.

25.º

Estes comportamentos da arguida, e as violações das normas atrás descritas que consubstancia, bem como a sua reiteração, são suscetíveis de constituir justa causa de despedimento, nos termos do art. 351.º, n.º 1 e n.º 2, alíneas a) e d) do Código do Trabalho, pois a arguida, e por diversas ocasiões, ou seja, repetidamente, não só desobedeceu, ilegitimamente, às ordens da sua entidade empregadora como demonstrou um claro e manifesto desinteresse pelo cumprimento das obrigações inerentes ao exercício das suas funções.

26.º

Até porque o ato de desligar as chamadas telefónicas, dos clientes da empresa detentora do call centre – «...» – que entram em contacto com aquele para resolver um problema, causa, evidentemente, prejuízos à imagem daquela empresa, bem como à imagem da entidade empregadora da arguida, que é a responsável pela gestão daquele serviço, colocando em risco a relação comercial desta com a empresa detentora do centro de atendimento.

27.º

Dada a extrema gravidade dos factos ora explanados, e mediante o uso do critério de proporcionalidade que deve presidir à escolha da medida disciplinar – como dispõe o art. 330.º, n.º 1 do Código do Trabalho – pensamos que:

28.º

Os factos relatados configuram, sem dúvida, uma quebra definitiva da confiança subjacente ao contrato de trabalho, de tal modo grave que impossibilita a continuação da relação laboral.

- 2.4. Dos relatórios e avaliação juntos ao processo, poderá denotar-se que haverá alguma irregularidade.
- 2.5. Dos depoimentos das testemunhas não resulta inequívoco a culpa da trabalhadora.
- 2.6. Não estão verificados, no processo ora em apreciação, os requisitos para a justa causa, previstos no art.º 351.º do CT.
- 2.7. Face ao que antecede, afigura-se, que a entidade empregadora não demonstra que o comportamento da trabalhadora arguida, é culposo e que, pela sua gravidade e consequências, torna imediata e praticamente impossível a subsistência da relação de trabalho, atendendo-se ao quadro de gestão da empresa, ao grau de lesão dos interesses do empregador, ao carácter das relações entre as partes e entre o trabalhador e os seus companheiros e às demais circunstâncias que no caso sejam relevantes, como a reiteração dos comportamentos nefastos no desempenho da atividade profissional da arguida.
- 2.8. Assim, considera-se que a entidade empregadora não ilidiu a presunção a que se refere o artigo 63.º n.º 2 do Código do Trabalho, pelo que se afigura existir no presente processo disciplinar justa causa para despedimento da trabalhadora arguida.

III – CONCLUSÃO

Face ao exposto, a CITE opõe-se ao despedimento com justa causa da trabalhadora, em virtude de se afigurar que tal despedimento poderá constituir uma discriminação por motivo de maternidade.

**APROVADO POR MAIORIA DOS MEMBROS PRESENTES NA REUNIÃO DE
12 DE DEZEMBRO DE 2013, COM VOTOS CONTRA DA CCP –
CONFEDERAÇÃO DO COMÉRCIO E SERVIÇOS DE PORTUGAL E DA CTP
– CONFEDERAÇÃO DO TURISMO PORTUGUÊS**